

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V	
Abkürzungsverzeichnis	XI	
Lernfeld 1: Die eigene Apotheke präsentieren	2	1
1.1 Ursprünge der deutschen Apotheke	4	
1.2 Das öffentliche Gesundheitswesen	5	
1.3 Apotheke und Recht	9	
1.4 Kaufmännische Aufgaben und Vorschriften	18	
1.5 Von außen betrachtet	19	
1.6 Eine Präsentation vorbereiten	22	
1.7 QMS – Grundlagen der Qualitätswissenschaft	23	
Lernfeld 2: Die eigene Rolle im Unternehmen mitgestalten	28	2
2.1 PKA und ihre Aufgaben in der Apotheke	30	
2.2 Ausbildungsberuf „Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte“	31	
2.3 Arbeitsrechtliche Bestimmungen	37	
2.4 Gesetzliche Sozialversicherung	41	
2.5 Wer arbeitet, zahlt Steuern	44	
2.6 Datenschutz und Schweigepflicht	46	
2.7 Sicherheit ist das A und O	48	
2.8 Erste Hilfe und Notfallplan	60	
2.9 Achten Sie auf sich!	62	
2.10 Chancen für PKA	78	
Lernfeld 3: Waren beschaffen	82	3
3.1 Das Warenlager	84	
3.2 Was muss bestellt werden? – Das Sortiment der Apotheke	88	
3.3 Fachrechnen	124	
3.4 Einkauf und Bestellung	130	
3.5 Lieferanten und Bestellwege für Apotheken	139	
3.6 Warenwirtschaftssysteme	142	
3.7 Optimierung des Beschaffungsprozesses	143	
3.8 Datensicherung	145	
3.9 QMS-Prozessbeschreibung	146	
Lernfeld 4: Wareneingang	148	4
4.1 Grundlagen der Warenannahme	150	
4.2 Besonderheiten beim Wareneingang	155	
4.3 Wegräumen der Ware	170	
4.4 Abschluss des Wareneingangs	172	
4.5 Entsorgen der Verpackungen	186	
4.6 QMS-Prozessbeschreibung: Wareneingang	186	

Lernfeld 5: Waren lagern	188
5.1 Gesetzliche Vorschriften zur Lagerhaltung	190
5.2 Lagerung von Arzneimitteln	194
5.3 Lagerung von Medizinprodukten	196
5.4 Lagerung von Gefahrstoffen	196
5.5 Sonderlagerorte	200
5.6 Kommissionierung von Waren	203
5.7 Betriebswirtschaftliche Aspekte der Lagerung	205
5.8 Controlling mit Lagerkennzahlen	212
5.9 Entsorgen von Arzneimitteln, Chemikalien und Verpackungsmaterial	213
5.10 QMS-Prozessbeschreibung: Waren lagern	214

5

Lernfeld 6: Sortiment gestalten und Waren präsentieren	218
6.1 Sortiment und Produktpalette	220
6.2 Grundlagen der Sortimentsplanung	221
6.3 Rechtliche Vorgaben für die Warenpräsentation	222
6.4 Warenpräsentation in der Offizin	226
6.5 Schaufenstergestaltung	233
6.6 QMS-Prozessbeschreibung: Schaufensterdekoration	238

6

Lernfeld 7: Über apothekenübliche Waren beraten und Dienstleistungen anbieten	240
7.1 Kundengespräche führen	242
7.2 Apothekenübliche Waren	252
7.3 Gesundheitsleistungen in der Apotheke	333

7

Lernfeld 8: Liquidität sichern	352
8.1 Rechtsformen mit Haftungsbedingungen	354
8.2 Überwachung des Zahlungsverkehrs	355
8.3 Kassenabrechnung	359
8.4 Grundlagen der Buchführung	359
8.5 Jahresabschluss	363

8

Lernfeld 9: Mit heilberuflichen Verordnungen umgehen	368
9.1 Das Rezept	370
9.2 Kosten und Kostenträger	382
9.3 Arzneilieferverträge und Rabattverträge	390
9.4 Genehmigungsanträge stellen	392
9.5 Abgabe auf Rezept	392
9.6 Sprechstundenbedarf	396
9.7 Rezepte für die Abrechnung vorbereiten	398
9.8 Retaxationen bearbeiten	399
9.9 Versand verschreibungspflichtiger Arzneimittel	400

9

Lernfeld 10: Bei der Herstellung und Prüfung von Arzneimitteln mitwirken	402
10.1 Fachbegriffe in Labor und Rezeptur	404
10.2 Bücher und Datenbanken	406
10.3 Geräte in Labor und Rezeptur	408
10.4 Eichrecht	414
10.5 Lagerung der Arzneistoffe in Labor und Rezeptur	415
10.6 Gefahrstoffe in Labor und Rezeptur	417
10.7 Wasser in der Rezeptur	419
10.8 Wichtige Hygieneregeln	420
10.9 Herstellung von Arzneimitteln in der Apotheke	424
10.10 Berechnungen zur Herstellung von Arzneimitteln	428
10.11 Abgabebehältnisse für Arzneimittel	431
10.12 Kennzeichnung eines Rezepturarzneimittels	434
10.13 Preisberechnung in der Rezeptur	438
10.14 Arzneimittelrisiken melden	440
10.15 Das Zentrallaboratorium Deutscher Apotheker	442

10

Lernfeld 11: Schwierige und komplexe Gesprächssituationen bewältigen	444
11.1 Grundregeln der Kommunikation	446
11.2 Kundentypen erkennen und ansprechen	456
11.3 Konflikte austragen, Kompromisse finden	459
11.4 Wie sage ich es nur?	460
11.5 Reklamationen und Beschwerden	464
11.6 Diskretion und Schweigepflicht	468
11.7 Teambesprechungen und Personalplanung	469
11.8 Der Blick in den Spiegel	474

11

Lernfeld 12: Ein Marketingprojekt durchführen	478
12.1 Bedeutung des Marketings in der Apotheke	480
12.2 Den Markt analysieren	480
12.3 Bereiche des Marketings	481
12.4 Marketing-Rahmenbedingungen	483
12.5 Festlegung von Marketingzielen	485
12.6 Marketinginstrumente	486
12.7 Projektideen verwirklichen	489
12.8 Budgetierungen	490
12.9 Aktionspreise kalkulieren	491
12.10 Werbematerialien	491
12.11 Schaufenster- und Offizingestaltung	493
12.12 Durchführung einer Aktion	495
12.13 Messung der Kundenzufriedenheit	496

12

Lernfeld 13: Geschäftsprozesse erfassen und auswerten	502
13.1 Steuern	504
13.2 Das Konto.....	506
13.3 Geld und Zahlungen.....	507
13.4 Roh- und Reingewinn berechnen.....	509
13.5 Controlling	510
13.6 Aufbewahrungsfristen für Unterlagen.....	512

Anhang	513
Übersicht über die Lernfelder und deren Inhalte	514
Berufsausbildungsvertrag für PKA	520
Ausbildungsplan für PKA.....	524
Ausbildungsplan: Zeitliche Gliederung.....	527
Aufbewahrungsfristen für Unterlagen zur Dokumentation	535
Englisch-Vokabeln	536
Maße und Gewichte	547
Literatur und weiterführende Internetadressen	548
Bildnachweis.....	549
Sachregister	553
Die Herausgeberinnen.....	579
Die Autoren.....	580